



Guía de Solución de Problemas

Computadora de Escritorio Empresarial modelo dx5150

Número de Parte del Documento: 375373-161

Diciembre de 2004

Esta guía proporciona sugerencias y soluciones útiles para la solución de problemas de los productos antes mencionados, así como situaciones de posibles problemas con el hardware y el software.

© Copyright 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin aviso previo.

Microsoft, MS-DOS, Windows y Windows NT son marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y otros países.

Las únicas garantías para productos y servicios HP están establecidas en las declaraciones de garantía explícitas que acompañan a tales productos y servicios. Nada de lo que contiene este documento debe interpretarse como parte de una garantía adicional. HP no se responsabilizará por errores técnicos o editoriales ni por omisiones contenidas en el presente documento.

Este documento incluye información de propiedad protegida por las leyes de derechos de autor. Ninguna parte de este documento puede ser fotocopiada, reproducida o traducida a otro lenguaje sin el previo consentimiento por escrito de Hewlett-Packard Company.



ADVERTENCIA: El texto presentado de esta forma indica que, si no se siguen las instrucciones, se pueden producir lesiones corporales o pérdida de la vida.



PRECAUCIÓN: El texto presentado de esta forma indica que, si no se siguen las instrucciones, se pueden producir daños en el equipo o pérdida de información.

Guía de Solución de Problemas

Computadora de Escritorio Empresarial

Primera Edición: Diciembre de 2004

Número de Parte del Documento: 375373-161

Contenido

1 Recursos de Diagnóstico de la Computadora

Diagnósticos para Windows	1-1
Detección de Diagnósticos para Windows	1-2
Instalación de Diagnósticos para Windows	1-3
Uso de Categorías de Diagnósticos para Windows	1-4
Ejecución de las Pruebas de diagnóstico en Diagnósticos para Windows	1-6
Registro de Configuración.	1-10
Instalación del Registro de Configuración	1-11
Ejecución del Registro de Configuración	1-11
Protección del Software.	1-12
Restauración del Software.	1-12

2 Solución de Problemas sin Diagnóstico

Seguridad y Comodidad	2-1
Antes de llamar al Soporte Técnico	2-2
Consejos Útiles	2-4
Solución de Problemas Generales	2-6
Solución de Problemas del Sistema de Alimentación	2-11
Solución de Problemas de Disquetes.	2-14
Solución de Problemas de Disco Duro	2-18
Solución de problemas de pantalla	2-22
Solución de Problemas de Audio	2-28
Solución de Problemas de la Impresora	2-33
Solución de Problemas de Teclado y de Mouse	2-34
Solución de Problemas de Instalación de Hardware	2-38
Solución de Problemas de Red	2-41
Solución de Problemas de la Memoria	2-46
Solución de Problemas de Procesador.	2-48
Solución de Problemas de CD-ROM y DVD	2-49

Solución de Problemas de Drive Key	2-51
Solución de Problemas de Acceso a Internet	2-52
Solución de Problemas con el Software	2-55
Contacto con el Soporte al Cliente	2-56

A Mensajes de Error de POST

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto de POST	A-2
Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico en POST	A-5

B Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS

Restablecimiento del Puente de Contraseña	B-2
Eliminación y Restauración de CMOS	B-3
Uso de Computer Setup para Restablecer CMOS	B-3
Uso del Interruptor CMOS para restablecer el CMOS	B-4
Copia de Respaldo del CMOS	B-7

C Configuración de Salida de Audio Analógico/Digital

Índice

Recursos de Diagnóstico de la Computadora

Diagnósticos para Windows

La utilidad Diagnósticos para Windows (DFW) le permite ver la información acerca de la configuración del hardware y software de la computadora mientras ejecuta Microsoft Windows XP. También le permite realizar pruebas de hardware y software en los subsistemas de la computadora.

Cuando activa Diagnósticos para Windows, aparece la pantalla de Información General, la que muestra la configuración actual de la computadora. En la pantalla de Información General puede acceder a varias categorías de información acerca de la computadora y la ficha **Prueba**. La información de cada pantalla de la utilidad se puede guardar en un archivo o imprimir.



Para probar todos los subsistemas, debe iniciar una sesión como administrador. Si no inicia la sesión como administrador, no podrá realizar pruebas para algunos subsistemas. La incapacidad para probar un subsistema estará indicada por un mensaje de error debajo del nombre del subsistema en la ventana Prueba o por casillas de verificación sombreadas que no se pueden seleccionar.

Use Diagnósticos para Windows en los siguientes casos para:

- Determinar si el sistema reconoce todos los dispositivos instalados en la computadora y si los mismos funcionan correctamente. La ejecución de pruebas es opcional, pero es recomendable después de instalar o conectar un dispositivo nuevo.

- Es posible que los dispositivos de terceros no admitidos por HP no sean detectados por Diagnósticos para Windows. Guarde, imprima o exhiba la información generada por la utilidad. Debe realizar las pruebas y tener el informe impreso disponible antes de llamar al Centro de Soporte al Cliente.

Detección de Diagnósticos para Windows

Algunas computadoras vienen con Diagnósticos para Windows precargado, pero no preinstalado. Puede que ya lo haya instalado, junto con otras utilidades, o puede que otro usuario lo haya instalado.

Para determinar si Diagnósticos para Windows está instalado:

1. Acceda a la ubicación de los iconos de Diagnósticos. En Windows XP Home o Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de Control**.
2. Examine los iconos que se muestran en el Panel de Control.
 - ❑ Si están los iconos de Registro de configuración y de Diagnósticos para Windows, la utilidad Diagnósticos para Windows está instalada.
 - ❑ Si no están los iconos de Registro de configuración y de Diagnósticos para Windows, la utilidad Diagnósticos para Windows puede ser cargada, pero no instalada.

Instalación de Diagnósticos para Windows

Si Diagnósticos para Windows no está precargado, puede descargar el SoftPaq Diagnósticos para Windows del siguiente sitio web:

<http://www.hp.com/support>

Es necesario realizar la siguiente operación solamente si el software del programa de diagnóstico ha sido cargado en el disco duro pero no instalado.

1. Cierre todas las aplicaciones de Windows.
2. Instale la utilidad Diagnósticos para Windows:
 - ❑ En Windows XP, seleccione **Inicio > icono Software Setup**. Seleccione **Diagnósticos para Windows > botón Siguiente** y luego siga las instrucciones en pantalla.

- ❑ Si el icono Software Setup no está en el Escritorio o en el menú Inicio, ejecute el programa de Configuración desde el directorio **C:\CPQAPPS\DIAGS** o seleccione **Inicio > Ejecutar** y escriba lo siguiente en la línea de comando:
C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP.

3. Haga clic en **Siguiente** para instalar Diagnósticos para Windows.
4. Una vez que el programa se haya instalado, es posible que se le solicite reiniciar la computadora o quizás ésta se reinicie automáticamente. Si se le solicita, haga clic en **Terminar** para reiniciar la computadora o en **Cancelar** para salir del programa. Debe reiniciar la computadora para finalizar la instalación de Diagnósticos para Windows.



Si desea actualizar una versión existente de Diagnósticos para Windows instalada en la máquina, visite www.hp.com/support para localizar y descargar la versión más reciente del Softpaq Diagnósticos para Windows.

Uso de Categorías de Diagnósticos para Windows

Para utilizar las categorías, haga lo siguiente:

1. Haga clic en **Inicio > Centro de Información HP > Diagnósticos para Windows**. También puede seleccionar el icono **Diagnósticos para Windows**, ubicado en el Panel de Control, haciendo clic en **Inicio > Panel de Control**, después seleccione **Diagnósticos para Windows**.

En la pantalla se muestra la información general del hardware y software de la computadora.

2. Para obtener información específica de hardware y software, seleccione una categoría en el menú desplegable **Categorías** o en el icono correspondiente de la barra de herramientas.



A medida que usted desplaza el cursor por encima de los iconos de la barra de herramientas, aparecerán cerca del cursor los nombres de las categorías correspondientes.

3. Para visualizar información más detallada sobre la categoría que haya elegido, haga clic en **Más** en el cuadro **Nivel de Información** en la esquina inferior izquierda de la ventana o haga clic en **Nivel** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Más**.
4. Revise, imprima y/o guarde esta información según sea necesario.



Para imprimir la información, haga clic en **Archivo**, después seleccione **Imprimir**. Seleccione una de las siguientes opciones: **Informe Detallado (todas las categorías)**, **Informe Resumido (todas las categorías)**, o **Categoría Actual**. Haga clic en **Aceptar** para imprimir el informe seleccionado.



Para guardar la información, haga clic en **Archivo**, después seleccione **Guardar como**. Seleccione una de las siguientes opciones: **Informe Detallado (todas las categorías)**, **Informe Resumido (todas las categorías)**, o **Categoría Actual**. Haga clic en **Aceptar** para guardar el informe seleccionado.

5. Para salir de Diagnósticos para Windows, haga clic en **Archivo**, y después haga clic en **Salir**.

Barra de Menú: Archivo, Categorías, Navegación, Nivel, Ficha, Ayuda

En la parte superior de la pantalla de Diagnósticos para Windows se encuentra la barra de menú que consta de seis menús desplegables:

- Archivo: Guardar como, Imprimir, Configurar impresora, Salir
- Categorías: vea la lista de categorías en la siguiente sección
- Navegación: Categoría anterior (**F5**), Categoría siguiente (**F6**)
- Nivel: Menos (**F7**), Más (**F8**) <información de la pantalla>
- Ficha: Información general, Prueba, Estado, Registro, Error
- Ayuda: Contenido, Cómo utilizar la Ayuda, Acerca de

Barra de Herramientas: Iconos de las distintas Categorías de Información

Debajo de la Barra de Menú, la Barra de Herramientas contiene una fila de iconos para cada una de las siguientes categorías de información acerca de la computadora:

- Sistema: tarjeta de sistema, ROM, información de fecha y hora
- Control de activo: etiqueta de activo, número de serie del sistema e información del procesador
- Dispositivos de entrada: información acerca del teclado, mouse y joystick
- Comunicación: puertos del sistema e información de cada uno
- Almacenamiento: unidades de almacenamiento del sistema e información de cada una
- Gráficos: información de los gráficos del sistema
- Memoria: información acerca de la memoria de la tarjeta de sistema y de Windows
- Multimedia: información acerca del almacenamiento óptico (CD, DVD y similares) y de audio
- Windows: información acerca de Windows
- Arquitectura: información acerca de los dispositivos PCI
- Recursos: información acerca de IRQ, E/S y mapa de la memoria
- Estado: estado de la temperatura del equipo y los discos duros
- Varios: CMOS, DMI, BIOS, sistema, nombre del producto y número de serie

Fichas: Información general, Prueba, Estado, Registro, Error

Bajo la barra de herramientas se encuentran cinco fichas:

- Información general: la ventana Información general muestra información general sobre la computadora. Ésta es la ventana que aparece cuando inicia la utilidad. Al lado izquierdo de la ventana aparece la información de hardware y al lado derecho aparece la información de software.

- **Prueba:** en la ventana Prueba puede elegir entre las diversas partes del sistema para realizar pruebas. También puede elegir el tipo y modo de prueba.
- **Estado:** la ventana Estado muestra el estado de cada prueba que se está realizando. Para cancelar la prueba, haga clic en el botón **Cancelar prueba**.
- **Registro:** en la ventana Registro se muestra un registro de pruebas para cada dispositivo.
- **Error:** en la ventana Error se muestra cualquier error que se haya producido durante la prueba de un dispositivo. En la ventana se muestra el dispositivo que se está probando, el tipo y número de errores y el código de error.

Ejecución de las Pruebas de diagnóstico en Diagnósticos para Windows

Para ejecutar las pruebas de diagnóstico:

1. Haga clic en **Inicio > Centro de Información HP > Diagnósticos para Windows**. También puede seleccionar el icono **Diagnósticos para Windows**, ubicado en el Panel de Control, haciendo clic en **Inicio > Panel de Control**, después seleccione **Diagnósticos para Windows**.

En la pantalla se muestra la información general del hardware y software de la computadora. Debajo de la fila de iconos aparecen cinco fichas: **Información general**, **Prueba**, **Estado**, **Registro**, y **Error**.

2. Haga clic en la ficha **Prueba**, o haga clic en **Ficha** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Prueba**.
3. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - ☐ **Prueba rápida:** ejecuta una prueba rápida y general en cada dispositivo. Si selecciona el Modo sin supervisión, no es necesaria la intervención del usuario.
 - ☐ **Prueba completa:** ejecuta el máximo de pruebas de cada dispositivo. El usuario puede seleccionar el Modo interactivo o el Modo sin supervisión.

- ☐ Prueba personalizada: ejecuta sólo las pruebas que selecciona. Para seleccionar pruebas o dispositivos específicos, busque el dispositivo en la lista, luego seleccione la casilla de verificación junto a cada prueba. Cuando realiza una selección, aparece una marca roja en la casilla. Es posible que algunas pruebas requieran la intervención del usuario.



Para probar todos los subsistemas, debe iniciar una sesión como administrador. Si no inicia la sesión como administrador, no podrá realizar pruebas para algunos subsistemas. La imposibilidad de realizar la prueba a un subsistema se indicará con un mensaje de error debajo del nombre del subsistema en la ventana Prueba o mediante casillas sombreadas que no pueden marcarse.

4. Seleccione **Modo interactivo** o **Modo sin Supervisión**. En el Modo Interactivo, el software de diagnóstico le solicitará el ingreso de datos durante las pruebas que lo requieran. Algunas pruebas requieren interacción y mostrarán errores o detendrán las pruebas si se seleccionan junto con el Modo sin Supervisión.
 - ☐ El Modo Interactivo proporciona un control máximo del proceso de prueba. Usted determina si la prueba se acepta o se rechaza y es posible que se le solicite insertar o retirar dispositivos.
 - ☐ El Modo sin Supervisión no muestra mensajes. Si se encuentran errores, éstos aparecen al finalizar la prueba.
5. Haga clic en el botón **Iniciar Prueba** en la parte inferior de la ventana. Aparece el Estado de Prueba, mostrando el progreso y resultado de cada prueba. Para más detalles sobre la ejecución de las pruebas, haga clic en la ficha **Registro** o haga clic en **Ficha** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Registro**.
6. Para ver el registro de una prueba, seleccione una ficha:
 - ☐ La ficha **Estado** resume las pruebas ejecutadas, aprobadas y no aprobadas, durante la sesión de pruebas actual.

- ☐ La ficha **Registro** enumera las pruebas ejecutadas en el sistema, la cantidad de veces que se ejecutó cada prueba y la cantidad de errores encontrados y el tiempo de ejecución total de cada prueba.
 - ☐ La ficha **Error** enumera todos los errores encontrados en la computadora con los códigos de error.
7. Para guardar un informe de prueba:
- ☐ Seleccione el botón **Guardar** de la ficha **Registro** para guardar un informe de la ficha Registro.
 - ☐ Seleccione el botón **Guardar** de la ficha **Error** para guardar un informe de la ficha Error.
8. Para imprimir un informe de prueba:
- ☐ Si el informe está en la ficha Registro, seleccione **Archivo > Guardar como**, después imprima el archivo desde la carpeta seleccionada.
 - ☐ Si el informe está en la ficha Error, seleccione el botón **Imprimir** de la ficha **Error**.
9. Si aparecen errores, haga clic en la ficha **Error** para ver información más detallada y las acciones recomendadas. Al seguir las acciones recomendadas, usted puede resolver algunos problemas por sí mismo.
10. Haga clic en **Imprimir** o guarde la información del error en caso de que necesite ponerse en contacto con el distribuidor, revendedor o proveedor de servicio autorizado para obtener asistencia.
11. Para salir de Diagnósticos para Windows, haga clic en **Archivo**, después haga clic en **Salir**.

Registro de Configuración

La utilidad Registro de Configuración es una herramienta basada en Windows que recopila información similar a otras herramientas de administración. Recolecta información esencial de hardware y software de varios subsistemas de la computadora para darle una visión completa de Computer Setup. La utilidad Registro de Configuración proporciona un medio de identificación y comparación automática de los cambios en la configuración y cuenta con la capacidad de mantener un historial de configuraciones. La información se puede guardar como un historial de sesiones múltiples.

Esta utilidad fue creada para poder solucionar problemas sin tener que desconectar la computadora en línea y para ayudar a maximizar su disponibilidad. La información obtenida por la utilidad es útil en la detección de problemas del sistema y hace más eficiente el proceso de servicio al permitir la identificación rápida y fácil de las configuraciones del sistema, que es el primer paso para resolver los problemas de mantenimiento.

El Registro de Configuración recopila información automáticamente acerca del hardware y software del sistema operativo para entregar una completa visión del sistema. Recopila y muestra información acerca de elementos tales como la ROM, etiqueta de activo, procesador, unidades físicas, dispositivos PCI, memoria, gráficos, número de versión del sistema operativo, parámetros del sistema operativo y los archivos de inicio del sistema operativo. Si el archivo original *Base.log* está presente en el directorio *cpqdiags*, el archivo *Base.log* aparece junto al archivo *Now.log* en una ventana dividida con las diferencias entre ambos resaltadas en rojo.

Instalación del Registro de Configuración

El Registro de configuración es parte de Diagnósticos para Windows. Cada vez que instale Diagnósticos para Windows, también se instalará el Registro de Configuración.

Ejecución del Registro de Configuración

Para ejecutar este programa:

1. Haga clic en **Inicio > Centro de Información HP > Registro de Configuración**. También puede seleccionar el icono **Registro de Configuración**, ubicado en el Panel de Control, haciendo clic en **Inicio > Panel de Control**, después seleccione **Registro de Configuración**.



La utilidad Registro de Configuración tiene dos opciones de visualización: **Mostrar sólo los elementos modificados** y **Mostrar todo**. La vista predeterminada es **Mostrar sólo los elementos modificados**, por lo tanto todo el texto se muestra en color rojo ya que muestra solamente las diferencias. Al cambiar a **Mostrar todo**, aparece la vista completa del sistema.

2. La vista predeterminada es **Mostrar sólo los elementos modificados**. Para ver toda la información recolectada por el Registro de Configuración, haga clic en **Ver** en la parte superior de la ventana y seleccione **Mostrar todo**, o haga clic en el icono **Mostrar todos los elementos**.
3. Para guardar la información de la ventana izquierda o derecha, seleccione **Archivo > Guardar archivo de ventana** y luego seleccione **Archivo de ventana izquierda** o **Archivo de ventana derecha**.



Al guardar periódicamente Computer Setup, el usuario puede mantener un historial de las configuraciones. Este historial le puede servir a su proveedor de servicios en caso de que el equipo alguna vez tenga problemas que requieran una depuración.

4. Para salir del Registro de Configuración, haga clic en **Archivo**, después haga clic en **Salir**.

Protección del Software

Para proteger el software contra pérdidas o daños, debe mantener una copia de respaldo de todo el software del sistema, las aplicaciones y archivos relacionados almacenados en el disco duro. Para obtener instrucciones acerca de cómo realizar copias de respaldo de los archivos de datos, consulte la documentación del sistema operativo o de la utilidad de respaldo.

Restauración del Software

El sistema operativo y software Windows se pueden restaurar a su estado original, al estado que tenían cuando adquirió la computadora, utilizando el CD *Restore Plus!*. Consulte la documentación incluida con el CD *Restore Plus!* para obtener instrucciones completas sobre el uso de este recurso.

Solución de Problemas sin Diagnósticos

Este capítulo proporciona información sobre la manera de identificar y corregir problemas menores tales como problemas de unidad de disquete, disco duro, unidad óptica, gráficos, audio, memoria y software. Si encuentra problemas con la computadora, consulte las tablas de este capítulo para conocer las causas probables y las soluciones recomendadas.



Para obtener información sobre mensajes de error específicos que puedan aparecer en la pantalla durante la Prueba Automática de Encendido (POST), consulte el [Apéndice A, “Mensajes de Error de POST.”](#)

Seguridad y Comodidad



ADVERTENCIA: El mal uso de la computadora o la falta de un ambiente de trabajo seguro y cómodo puede provocar incomodidad o daños serios. Consulte la *Guía de Seguridad y Comodidad* en el *CD de Documentación* disponible en el sitio web en www.hp.com/ergo, para obtener mayor información sobre cómo elegir un espacio de trabajo y crear un ambiente seguro y cómodo.

Antes de llamar al Soporte Técnico

Si tiene problemas con la computadora, pruebe las soluciones apropiadas que se presentan a continuación para intentar aislar el problema exacto antes de llamar al soporte técnico.

- Ejecute la utilidad Diagnósticos para Windows: Para más información, consulte el [Capítulo 1, “Recursos de Diagnóstico de la Computadora”](#).
- Verifique la luz de Encendido en la parte frontal de la computadora para ver si está parpadeando en rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Para más información, consulte el [Apéndice A, “Mensajes de Error de POST”](#).
- Si la pantalla está en blanco, enchufe el monitor a un puerto de video diferente en la computadora si hubiese uno disponible. O, cambie el monitor por uno que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en una red, conecte otra computadora con un cable diferente en la conexión de la red. Puede haber un problema con el enchufe o cable de la red.
- Si recientemente ha instalado hardware nuevo, desinstálelo para ver si la computadora funciona correctamente.
- Si recientemente ha instalado un software nuevo, desinstálelo para ver si la computadora funciona correctamente.
- Reinicie la computadora en Modo de Seguridad para ver si reinicia sin todos los controladores cargados. Al iniciar el sistema operativo, use “Última Configuración Conocida.”
- Consulte el soporte técnico completo en línea en <http://www.hp.com/support>.
- Consulte la siguiente sección [“Consejos Útiles”](#) en esta guía.
- Ejecute el *CD Restore Plus!*.



PRECAUCIÓN: La ejecución del *CD Restore Plus!* eliminará todos los datos del disco duro.

Para ayudarle a resolver problemas por Internet, HP Instant Support Professional Edition le proporciona diagnósticos de autorresolución. Si necesita contactar al soporte HP, use el recurso de conversación por chat de HP Instant Support Professional Edition. Acceda al HP Instant Support Professional Edition en: <http://www.hp.com/go/ispe>.

Acceda al Centro de Soporte Empresarial (BSC) en <http://www.hp.com/go/bizsupport> para obtener la más reciente información de soporte por Internet, software y controladores, notificación proactiva y una comunidad mundial de pares y expertos de HP.

Si es necesario llamar al servicio de asistencia técnica (1-800-652-6672), asegúrese de tomar las siguientes medidas previas que garantizarán una óptima atención a su llamada:

- Póngase frente a la computadora cuando llame.
- Anote el número de serie de la computadora y el número de identificación del producto, así como el número de serie del monitor antes de llamar.
- Dedique tiempo detectando el problema con el técnico de servicio.
- Retire cualquier hardware que haya agregado recientemente al sistema.
- Quite cualquier software que haya instalado recientemente.
- Ejecute el *CD Restore Plus!*.



PRECAUCIÓN: La ejecución del *CD Restore Plus!* eliminará todos los datos del disco duro.



Para información de ventas y actualizaciones de la garantía (CarePak), llame al proveedor de servicios autorizado o revendedor.

Consejos Útiles

Si tiene problemas con la computadora, el monitor o el software, consulte la siguiente lista de sugerencias generales antes de proceder con cualquier otra acción:

- Asegúrese de que la computadora y el monitor estén enchufados en un tomacorriente que funcione.
- Compruebe que el interruptor de selección de voltaje (algunos modelos) esté en el voltaje apropiado para su región (115V ó 230V).
- Asegúrese de que la computadora esté encendida y de que el indicador luminoso verde esté encendido.
- Asegúrese de que el monitor esté encendido y que esté encendida la luz verde del monitor.
- Verifique la luz de Encendido en la parte frontal de la computadora para ver si está parpadeando en rojo. Las luces parpadeantes son códigos de error que lo ayudarán a diagnosticar el problema. Para más información, consulte el [Apéndice A, “Mensajes de Error de POST”](#).
- Suba los controles de brillo y contraste del monitor si éste está oscuro.
- Mantenga presionada cualquier tecla. Si el sistema emite una señal acústica, el teclado debe estar funcionando debidamente.
- Examine todas las conexiones de los cables para averiguar si alguna de ellas es incorrecta o está suelta.
- Active la computadora presionando cualquier tecla o pulsando el botón de Encendido. Si el sistema permanece en suspensión, apague la computadora presionando y sosteniendo el botón de Encendido durante por lo menos cuatro segundos, después presione el botón de Encendido otra vez para reiniciar la computadora. Si el sistema no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos, después enchúfelo otra vez. La computadora se reiniciará si se ha definido en Computer Setup el inicio automático después de una pérdida de energía. Si no se reinicia, presione el botón de Encendido para iniciar la computadora.

- Reconfigure la computadora después de instalar una tarjeta de expansión que no sea plug and play (conectar y usar) u otra opción. Consulte [“Solución de Problemas de Instalación de Hardware”](#) para obtener instrucciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios. Por ejemplo, si utiliza una impresora, necesita un controlador para ese modelo de impresora.
- Retire todos los medios aptos para inicio (disquete, CD o dispositivo USB) del sistema antes de encenderlo.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto al sistema operativo instalado en la fábrica, verifique que el sistema lo admita.
- Si el sistema tiene múltiples fuentes de video (adaptadores incorporados, PCI o PCI-Express) instaladas (video incorporado sólo en ciertos modelos) y un solo monitor, el monitor debe conectarse al conector del monitor en la fuente seleccionada como el adaptador VGA primario. Durante el inicio, los demás conectores del monitor se desactivan y en caso de que el monitor esté conectado a estos puertos, no podrá funcionar. Puede seleccionar la fuente que será la fuente VGA predeterminada en Computer Setup.





PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está enchufada a una fuente de alimentación de CA, siempre se aplica voltaje a la placa del sistema. Debe desconectar el cable de alimentación de la fuente de energía antes de abrir la computadora con el fin de evitar que algún componente o la placa del sistema se dañen.

Solución de Problemas Generales

Usted puede resolver fácilmente los problemas generales que se describen en esta sección. Si un problema persiste y no puede resolverlo usted mismo o no se siente seguro acerca de realizar la operación, comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado.

Solución de Problemas Generales

Problema	Causa	Solución
La computadora parece estar bloqueada y no se apaga cuando se presiona el botón de Encendido.	El control de software del interruptor de Encendido no funciona.	Mantenga presionado el botón de Encendido durante al menos cuatro segundos hasta que la computadora se apague.
La computadora no responde al teclado o mouse USB.	La computadora está en el Modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del Modo En Espera .
	El sistema se ha bloqueado.	Reinicie la computadora.
 PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del Modo En Espera , no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos no guardados.		
La fecha y la hora indicadas por la computadora no son correctas.	Es posible que necesite cambiar la batería del RTC (reloj de tiempo real).	Primero, restablezca la hora y fecha en Panel de Control (también se puede utilizar Computer Setup para actualizar la hora y fecha del RTC). Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de Referencia de Hardware</i> en el <i>CD de Documentación</i> para obtener instrucciones sobre la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.
	 La conexión de la computadora a un tomacorriente de CA en funcionamiento prolonga la vida de la batería del RTC.	

Solución de Problemas Generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Los dispositivos conectados a los puertos USB no funcionan.	El Puerto USB del Panel Frontal puede estar desactivado en Computer Setup. Esta opción controla el puerto USB frontal y los dos puertos USB ubicados en la parte posterior de la computadora debajo del conector NIC.	Active el Puerto USB del Panel Frontal en Computer Setup. Si el problema persiste, contacte un centro de servicio técnico autorizado.
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num . Si desea utilizar las teclas de flecha, la luz de Bloq Num no debe estar encendida. La tecla Bloq Num se puede desactivar (o activar) desde Computer Setup.
Se evidencia un bajo rendimiento.	El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el flujo de aire hacia la computadora no esté obstruido. Deje un espacio de 4 pulgadas (10,2 cm), tanto en la parte posterior de la unidad del sistema como por encima del monitor, para permitir la ventilación necesaria. 2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario). 3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
	El disco duro está lleno.	Transfiera datos desde el disco duro para crear más espacio en el disco duro.
	Bajo nivel de memoria.	Agregue más memoria.
	Disco duro fragmentado.	Desfragmente el disco duro.
	El programa al que se ingresó previamente no liberó la memoria reservada de vuelta al sistema.	Reinicie la computadora.

Solución de Problemas Generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Se evidencia un bajo rendimiento.	Virus residente en el disco duro.	Ejecute un programa de protección contra virus.
	Se están ejecutando demasiadas aplicaciones.	1. Cierre las aplicaciones innecesarias para liberar memoria. 2. Agregue más memoria.
	Causa desconocida.	Reinicie la computadora.
La computadora se apaga automáticamente y la luz de Encendido parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione. ○ El disipador térmico no está instalado correctamente en el procesador.	1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando. Deje un espacio de 4 pulgadas (10,2 cm), tanto en la parte posterior de la unidad del sistema como por encima del monitor, para permitir la ventilación necesaria. 2. Abra la cubierta, presione el botón de Encendido y fíjese si gira el ventilador del procesador. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente asentado o instalado. 3. Si el ventilador está conectado y asentado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador. 4. Reasiente el disipador térmico del procesador y verifique que el ensamble del ventilador esté adecuadamente acoplado. 5. Póngase en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.

Solución de Problemas Generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El sistema no enciende y las luces de la parte frontal de la computadora no parpadean.	El sistema no puede encenderse.	<p>Mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte posterior de la fuente de alimentación en algunos modelos, esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de la región. 2. Retire las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 5V_aux en la placa del sistema. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>○</p> <p>Mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro no se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la unidad esté enchufada a un tomacorriente de CA que funcione. 2. Abra la cubierta y compruebe que el receptor de cableado del botón de Encendido esté correctamente conectado a la placa del sistema. 3. Asegúrese de que ambos cables de alimentación estén conectados adecuadamente a la placa del sistema. 4. Compruebe que la luz 5V_aux de la placa de sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el receptor de cableado del botón de Encendido. 5. Si la luz 5V_aux de la placa del sistema no está encendida, entonces reemplace la fuente de alimentación. 6. Reemplace la placa del sistema.

Solución de Problemas del Sistema de Alimentación

En la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes para los problemas de la fuente de alimentación.

Solución de Problemas de la Fuente de Alimentación

Problema	Causa	Solución
El sistema de alimentación se apaga de manera intermitente.	El interruptor del selector de voltaje de la parte posterior del chasis de la computadora (algunos modelos) no se ha colocado en el voltaje de línea correcto (115V o 230V).	Utilice el interruptor de deslizamiento para seleccionar el voltaje de CA correcto.
	El sistema de alimentación no se enciende debido a una falla interna de éste.	Comuníquese con el proveedor de servicio autorizado para reemplazar el sistema de alimentación.

Solución de Problemas de la Fuente de Alimentación *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
La computadora se apaga automáticamente y la luz de Encendido parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	<p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione.</p> <p>○</p> <p>El disipador térmico no está instalado correctamente en el procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando. Deje un espacio de 4 pulgadas (10,2 cm), tanto en la parte posterior de la unidad del sistema como por encima del monitor, para permitir la ventilación necesaria. 2. Abra la cubierta, presione el botón de Encendido y observe si gira el ventilador del procesador. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente asentado o instalado. 3. Si el ventilador está conectado y asentado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador. 4. Reasiente el disipador térmico del procesador y verifique que el ensamble del ventilador esté adecuadamente acoplado. 5. Póngase en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.

Solución de Problemas de la Fuente de Alimentación *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
La luz de Encendido parpadea en rojo cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	Falla de alimentación (fuente de alimentación sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte posterior de la fuente de alimentación (algunos modelos), esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de la región. 2. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de 4 filamentos esté acoplado dentro del conector de la placa del sistema. 3. Compruebe si un dispositivo está causando el problema quitando TODOS los dispositivos conectados (tales como unidades de disco duro, de disquete u ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema ingresa al POST, entonces apague y reemplace un dispositivo por vez y repita este procedimiento hasta que ocurra una falla. Reemplace el dispositivo que está causando la falla. Siga agregando los dispositivos uno por uno para asegurarse de que todos los dispositivos funcionen correctamente. 4. Comuníquese con el proveedor de servicio autorizado para reemplazar el sistema de alimentación. 5. Reemplace la placa del sistema.

Solución de Problemas de Disquetes

En la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes para los problemas de disquete.



Es posible que necesite reconfigurar la computadora al agregar o extraer hardware, como en el caso de una unidad de disquete adicional. Consulte [“Solución de Problemas de Instalación de Hardware”](#) para obtener instrucciones.

Solución de problemas de disquetes

Problema	Causa	Solución
La luz de la unidad de disquete permanece encendida.	El disquete está dañado.	En Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio , haga clic en Explorar y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Verificación de errores , haga clic en Verificar ahora .
	El disquete está insertado de manera incorrecta.	Extraiga el disquete e insértelo de nuevo.
	El cable de la unidad no está debidamente conectado.	Reconecte el cable de la unidad. Asegúrese de que los cuatro pines del cable de alimentación del disquete estén conectados a la unidad.
No se encuentra la unidad.	El cable está suelto.	Corrija la posición de los cables de datos y de alimentación de la unidad de disquete.
	La unidad extraíble no está ajustada correctamente.	Corrija la posición de la unidad.

Solución de problemas de disquetes (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La unidad de disquete no puede grabar en un disquete.	El disquete no está formateado.	<p>Formatee el disquete.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En Windows Explorer, seleccione la unidad de disco (A). 2. Haga clic con el botón derecho en la letra de la unidad y seleccione Formatear. 3. Seleccione las opciones deseadas y haga clic en Iniciar para empezar a formatear el disquete.
	El disquete está protegido contra escritura.	Use otro disquete o quite la protección contra escritura.
La unidad de disquete no puede grabar en un disquete.	Escritura en la unidad incorrecta.	Revise la letra de la unidad en la ruta de acceso especificada.
	No queda suficiente espacio en el disquete.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Use otro disquete. 2. Elimine los archivos innecesarios del disquete.
	El disquete está dañado.	Reemplace el disquete dañado.
No se puede formatear el disquete.	Se informaron medios no válidos.	<p>Cuando formatee un disco en MS-DOS, es posible que tenga que especificar la capacidad del disquete. Por ejemplo, para formatear un disquete de 1,44 MB, escriba el siguiente comando en el mensaje de MS-DOS:</p> <p>FORMAT A: /F:1440</p>
	El disco puede estar protegido contra escritura.	Abra el dispositivo de bloqueo del disquete.

Solución de problemas de disquetes (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Se produjo un problema con una transacción del disco.	La estructura del directorio no es correcta o hay un problema con un archivo.	En Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio , haga clic en Explorar y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .
La unidad de disquete no lee los disquetes.	Está usando una clase equivocada de disquete para este tipo de unidad.	Verifique qué tipo de unidad está usando y utilice el tipo correcto de disquete.
	Está leyendo la unidad incorrecta.	Revise la letra de la unidad en la ruta de acceso especificada.
	El disquete está dañado.	Reemplace el disquete por uno nuevo.
Aparece el mensaje "Disco de sistema incorrecto".	Se insertó en la unidad un disquete que no contiene los archivos de sistema necesarios para iniciar la computadora.	Cuando se detenga la actividad en la unidad, retire el disquete y presione la Barra espaciadora . Se debe iniciar la computadora.
	Se produjo un error de disquete.	Reinicie la computadora presionando el botón de Encendido.
No se puede iniciar desde el disquete.	El disquete no es apto para inicio.	Reemplácelo por un disquete apto para inicio.
	El inicio a partir de un disquete ha sido desactivado en Computer Setup.	Ingresa a Computer Setup y active la unidad de disquete en Periféricos Integrados > Controlador FDC Incorporado .
	El modo servidor de red está activado en Computer Setup.	Ingresa a Computer Setup y mueva la tarjeta de interfaz a la última posición en Opciones Avanzadas de BIOS > Prioridad de Dispositivo Extraíble .

Solución de Problemas de Disco Duro

Solución de Problemas con la Unidad de Disco Duro

Problema	Causa	Solución
Error de la unidad de disco duro detectado	El disco duro tiene sectores defectuosos o ha fallado.	<ol style="list-style-type: none">1. En Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio, haga clic en Explorar y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.2. Emplee una utilidad para ubicar y bloquear el uso de los sectores dañados. De ser necesario, reformatee el disco duro.
Problema de transacción de disco.	La estructura de directorio es defectuosa o hay un problema con un archivo.	En Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio , haga clic en Explorar y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .
Unidad no encontrada (identificada)	Es posible que el cable esté suelto.	Revise las conexiones de cable.

Solución de Problemas con la Unidad de Disco Duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Unidad no encontrada (identificada)	Es posible que el sistema no haya reconocido automáticamente un dispositivo instalado recientemente.	Consulte las instrucciones de reconfiguración en la sección “Solución de Problemas de Instalación de Hardware” . Si el sistema todavía no reconoce el nuevo dispositivo, verifique si está listado en Computer Setup. Si está incluido, es probable que el problema se relacione con un controlador. Si no está incluido en la lista, es probable que se trate de un problema con el hardware. Si se trata de una unidad recién instalada, ingrese a Computer Setup y desactive la Prueba Rápida Automática de Encendido en Opciones Avanzadas de la BIOS .
	Es posible que las configuraciones del puente de la unidad sean incorrectas.	Si la unidad es una unidad Principal, configure el puente en la parte trasera de la unidad en Principal o Selección de Cable. Si la unidad es una unidad Esclava, configure el puente en Esclavo o Selección de Cable.
	El controlador de la unidad está desactivado en Computer Setup.	Ingrese a Computer Setup y active todos los controladores IDE y SATA en Periféricos Integrados > Dispositivo IDE South OnChip y Periféricos Integrados > Dispositivo PCI South OnChip .
	La unidad responde con lentitud después del encendido.	Ingrese a Computer Setup y desactive la Prueba Rápida Automática de Encendido en Opciones Avanzadas de la BIOS .
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente.	El sistema está tratando de iniciar desde un disquete no apto para inicio.	Saque el disquete de la unidad de disquetes.

Solución de Problemas con la Unidad de Disco Duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente.	El sistema se está tratando de iniciar desde el disco duro, pero es posible que el disco duro esté dañado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserte el disquete apto para inicio en la unidad de disquete y reinicie la computadora. 2. Verifique el formato del disco duro utilizando fdisk: Si el formateo es NTFS, utilice un lector independiente para evaluar la unidad. Si el formateo es FAT32, no se puede acceder a la unidad de disco duro. Reemplace la imagen del MBR.
	Faltan archivos de sistema o no se instalaron correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserte el disquete apto para inicio en la unidad de disquete y reinicie la computadora. 2. Verifique el formato del disco duro utilizando Fdisk: Si el formateo es NTFS, utilice un lector independiente para evaluar la unidad. Si el formateo es FAT32, no se puede acceder a la unidad de disco duro. Reemplace la imagen del MBR.
	El inicio desde el disco duro ha sido desactivado en Computer Setup.	<p>Ingrese a Computer Setup y active el disco duro en Periféricos Integrados > Dispositivo IDE South OnChip > OnChip IDE Canal 0 ó 1.</p> <p>O bien:</p> <p>Ingrese a Computer Setup y active el disco duro en Periféricos Integrados > Dispositivo PCI South OnChip > Onboard Chip SATA.</p>

Solución de Problemas con la Unidad de Disco Duro *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente.	La unidad de disco duro apta para inicio no se fija como primera en una configuración de unidades de disco duro múltiples.	Si intenta reiniciar desde una unidad de disco duro IDE, asegúrese de que esté conectado como Dispositivo Primario 0. Si intenta reiniciar desde una unidad de disco duro SATA, asegúrese de que esté conectado como SATA 0.
La computadora no se inicia.	La unidad de disco duro está dañada.	Observe si parpadea en ROJO la luz de Encendido del panel frontal y si se oyen señales sonoras. Consulte el Apéndice A, "Mensajes de Error de POST" para determinar las posibles causas del parpadeo en rojo y los códigos de señales sonoras. Consulte los términos y condiciones en la Garantía Limitada Mundial.
La computadora parece estar bloqueada.	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Intente el procedimiento normal de "Apagado" de Windows. Si esto no resulta, presione el botón de Encendido durante cuatro o más segundos para apagar la computadora. Para reiniciar la computadora, presione el botón de Encendido otra vez.

Solución de problemas de pantalla

Si tiene problemas con la pantalla, consulte la documentación que viene con el monitor y las causas y soluciones más comunes que aparecen en la siguiente tabla.

Solución de problemas de pantalla

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco (no hay video).	El monitor no se ha encendido y el indicador luminoso está apagado.	Encienda el monitor y verifique que la luz esté encendida.
	Monitor defectuoso.	Pruebe otro monitor.
	Los cables no están conectados correctamente.	Examine la conexión de cables que va del monitor a la computadora y al tomacorriente.
	Es posible que tenga instalada una utilidad de desactivación de pantalla o que estén activados los recursos de ahorro de energía.	Presione cualquier tecla o haga clic con los botones del mouse y si está definida, escriba su contraseña.
	La ROM del sistema está dañada; el sistema está funcionando en modo FailSafe Boot Block (indicado por ocho sonidos).	Vuelva a cargar la ROM usando un disquete ROMPaq. Consulte la sección "ROM de Bloqueo de Inicio a Prueba de Fallas" en la <i>Guía de Administración de Computadora de Escritorio</i> en el CD de Documentación para obtener más información.
	Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincronizará a la resolución elegida.	Asegúrese de que el monitor pueda aceptar la misma frecuencia de barrido horizontal que la resolución seleccionada.
	La computadora está en el Modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del Modo En Espera .



PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del **Modo En Espera**, no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos no guardados.

Solución de problemas de pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco (no hay video).	El cable del monitor está enchufado en el conector incorrecto.	Si el sistema de la computadora tiene un conector de gráficos integrado y un conector de tarjeta de gráficos de complemento, enchufe el cable del monitor en el conector de tarjeta de gráficos en la parte trasera de la computadora.
	La configuración del monitor en la computadora no es compatible con el monitor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie la computadora y presione F8 durante el inicio cuando vea "Presione F8" en la esquina inferior derecha de la pantalla. 2. Utilice las teclas de flecha del teclado para seleccionar Activar Modo VGA y presione Intro. 3. En el Panel de Control de Windows, haga doble clic en el icono Pantalla y seleccione la ficha Configuración. 4. Utilice el control deslizante para restaurar la resolución.
La pantalla está en blanco y la luz de Encendido parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces. Las señales acústicas se repiten cinco veces, pero la luz de Encendido continuará parpadeando hasta que se resuelva el problema.	Error de la memoria de pre-video.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP. 4. Reemplace la placa del sistema.

Solución de problemas de pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La pantalla está en blanco y la luz de Encendido parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena seis veces. Las señales acústicas se repiten cinco veces, pero la luz de Encendido continuará parpadeando hasta que se resuelva el problema.	Error de los gráficos de pre-video.	Para los sistemas con una tarjeta de gráficos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos. 3. Reemplace la placa del sistema. Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.
La pantalla está en blanco y la luz de Encendido parpadea en rojo siete veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena siete veces. Las señales acústicas se repiten cinco veces, pero la luz de Encendido continuará parpadeando hasta que se resuelva el problema.	Falla de la placa del sistema (la ROM detectó la falla antes del video).	Reemplace la placa del sistema.
El monitor no funciona correctamente cuando se utilizan los recursos de ahorro de energía.	Se está utilizando un monitor sin capacidad de ahorro de energía con los recursos de ahorro de energía activados.	Desactive el recurso de ahorro de energía del monitor.
Caracteres oscuros.	Los controles de brillo y contraste no están ajustados correctamente.	Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor.
	Los cables no están debidamente conectados.	Verifique que el cable de los gráficos esté bien conectado a la tarjeta de gráficos y al monitor.

Solución de problemas de pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
No se puede ajustar el video borroso ni la resolución solicitada.	Si se actualizó el controlador de gráficos, es posible que los controladores de gráficos correctos no estén cargados.	Instale los controladores de gráficos incluidos en el paquete de actualización.
	El monitor no puede mostrar la resolución solicitada.	Cambie la resolución solicitada.
	La tarjeta de gráficos está defectuosa.	Reemplace la tarjeta de gráficos.
La imagen está fragmentada, se desplaza, vibra o destella.	Es posible que las conexiones del monitor estén incompletas o que el monitor no esté ajustado correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el cable del monitor esté conectado adecuadamente a la computadora. 2. En un sistema de dos monitores, o cuando haya otro monitor muy cerca, asegúrese de que los dos monitores no produzcan interferencias entre sus respectivos campos electromagnéticos, separándolos entre sí. 3. Es posible que las luces fluorescentes o los ventiladores estén demasiado cerca del monitor.
	Es necesario desmagnetizar el monitor.	Desmagnetice el monitor. Consulte la documentación que se incluyó con el monitor para obtener instrucciones.
El monitor CRT produce un ruido de vibración o de traqueteo cuando es encendido.	Se activó la bobina de desmagnetización del monitor.	Ninguno. Es normal que se active la bobina desmagnetizadora cuando se enciende el monitor.

Solución de problemas de pantalla (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El monitor CRT produce un ruido de chasquido.	Se activaron los relés electrónicos dentro del monitor.	Ninguno. Es normal que algunos monitores hagan un ruido de chasquido cuando son encendidos y cuando se apagan, cuando entran o salen del modo En espera, y cuando se cambia la resolución.
El monitor de panel plano produce un ruido de tono alto.	Los ajustes de brillo y/o contraste son demasiado altos.	Disminuya los ajustes de brillo y/o contraste.
Foco borroso; efectos de rayas, fantasmas o sombras; líneas horizontales que se desplazan; barras verticales tenues; o incapacidad para centrar la imagen en la pantalla. (sólo para los monitores de panel plano que utilizan una conexión de entrada VGA analógica)	Los circuitos de conversión digital internos del monitor de panel plano pueden no interpretar correctamente la sincronización de salida de la tarjeta de gráficos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione la opción de Ajuste Automático del monitor en el menú en pantalla (OSD) del monitor. 2. Sincronice manualmente las funciones en pantalla de Reloj y Fase de Reloj. Para descargar un SoftPak que lo ayudará con la sincronización, vaya al siguiente sitio web, seleccione el monitor adecuado y descargue el SP20930 o SP22333: http://www.hp.com/support
	La tarjeta de gráficos no está ajustada en forma adecuada o está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos.
Algunos símbolos digitados no aparecen correctamente.	La fuente que está utilizando no soporta ese símbolo en particular.	<p>Utilice el Mapa de Caracteres para ubicar y seleccionar el símbolo adecuado. Haga clic en Inicio > Todos los Programas > Accesorios > Herramientas de Sistema > Mapa de Caracteres. Puede copiar el símbolo del Mapa de Caracteres a un documento.</p>

Solución de Problemas de Audio

Si la computadora cuenta con opciones de audio y usted experimenta problemas en este campo, consulte la lista de causas y soluciones habituales que aparece en la siguiente tabla.


Solución de problemas de audio

Problema	Causa	Solución
El sonido se entrecorta.	Los recursos del procesador están siendo usados por otras aplicaciones abiertas.	Cierre todas las aplicaciones abiertas que hacen uso intenso del procesador.
	Latencia de sonido directo, común en muchas aplicaciones de reproductores multimedia.	<p>En Windows XP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el Panel de Control, seleccione Dispositivos de Sonido y Audio. 2. En la ficha Audio, seleccione un dispositivo de la lista Reproducción de Sonido. 3. Haga clic en el botón Opciones Avanzadas y seleccione la ficha Rendimiento. 4. Ajuste el deslizador Aceleración de hardware en Ninguno y el deslizador Calidad de conversión de la velocidad de muestra en Bueno y pruebe el audio nuevamente. <p>Ajuste el deslizador Aceleración de hardware en Completa y el deslizador Calidad de conversión de la velocidad de muestra en Óptimo y pruebe el audio nuevamente.</p>


Solución de problemas de audio (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Los parlantes y los audífonos no emiten sonido.	Se ha bajado el control de volumen del software.	Haga doble clic en el icono de Parlante en la barra de tareas, después asegúrese de que no esté seleccionado Silencio y fije el volumen al ajustar el deslizador de volumen.
	El audio está oculto en Computer Setup.	Active el audio en Computer Setup: Periféricos Integrados > Dispositivo PCI South OnChip .
Los parlantes y los audífonos no emiten sonido.	Los parlantes externos no están encendidos.	Encienda los parlantes externos.
	Los parlantes externos están conectados en el enchufe de audio incorrecto.	Para conectar correctamente los parlantes, consulte la documentación de la tarjeta de sonido.
	El audio de CD digital no está activado.	Active el audio de CD digital: <ol style="list-style-type: none"> 1. En Panel de Control, seleccione Sistema. 2. En la ficha Hardware, haga clic en el botón Administrador de Dispositivos. 3. Haga clic con el botón derecho en dispositivo de CD/DVD y seleccione Propiedades. 4. En la ficha Propiedades, asegúrese de marcar "Activar audio digital de CD para este dispositivo de CD-ROM".
	Los audífonos o dispositivos conectados a la salida de audio silencian el parlante interno.	Encienda y utilice audífonos o parlantes externos, si están conectados, o desconecte los audífonos o los parlantes externos.

Solución de problemas de audio (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Los parlantes y los audífonos no emiten sonido.	El volumen está silenciado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el programa Panel de Control, haga clic en Sonido, Dispositivos de Voz y Audio, después haga clic en Dispositivos de Sonido y Audio. 2. Haga clic en la casilla de verificación Silencio para desactivarla.
	La computadora está en el Modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del Modo En Espera .
 PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo En Espera , no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos no guardados.		
Los parlantes y los audífonos no emiten sonido ni ruidos.	Es posible que la computadora no detecte el tipo de parlante o audífono correcto o que la salida o autodetección analógica a digital no esté activada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si utiliza parlantes digitales con enchufe estéreo y quiere que el sistema cambie automáticamente a digital, emplee un adaptador estéreo a mono para activar correctamente el recurso de autodetección. 2. Si no cuenta con un adaptador estéreo a mono, utilice las propiedades de dispositivos multimedia para cambiar manualmente la señal de audio de analógica a digital. 3. Si los audífonos tienen un enchufe mono, utilice las propiedades de los dispositivos multimedia para cambiar el sistema a salida analógica. <p>Para obtener información adicional sobre cómo cambiar el Modo de Salida de Audio, consulte el Apéndice C, "Configuración de Salida de Audio Analógico/Digital."</p>

Solución de problemas de audio (Continuación)

Problema	Causa	Solución
 Si define el Modo de Salida , como digital, el parlante interno y los parlantes analógicos externos no utilizarán la salida de audio hasta que vuelva a cambiar a un modo de autodetección modo analógico. Si define el Modo de Salida , como analógico, los parlantes digitales externos no funcionarán hasta que cambie el modo de salida a modo de autodetección o digital. Consulte el Apéndice C, “Configuración de Salida de Audio Analógico/Digital” para obtener información adicional.		
La computadora parece estar bloqueada mientras graba audio.	El disco duro puede estar lleno.	Antes de grabar, asegúrese de que hay suficiente espacio libre en el disco duro. También puede intentar grabar el archivo de audio en un formato de audio comprimido.

Solución de Problemas de la Impresora

Si encuentra problemas de impresora, consulte la documentación que recibió con la impresora además de examinar las causas y soluciones comunes que aparecen en la siguiente tabla.

Solución de Problemas de la Impresora

Problema	Causa	Solución
La impresora no imprime.	La impresora no está encendida ni está en línea.	Encienda la impresora y asegúrese de que esté en línea.
	No se han instalado los controladores correctos de impresora para la aplicación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instale el controlador correcto de impresora para la aplicación. 2. Trate de imprimir utilizando el comando MS-DOS: DIR C:\ > [printer port] donde [printer port] es la dirección de la impresora que se está usando. Si la impresora funciona, recargue el controlador de la impresora.
	Si está en una red, es posible que no haya hecho la conexión a la impresora.	Realice las conexiones de red apropiadas para la impresora.
	Es posible que haya fallado la impresora.	Ejecute la prueba automática de la impresora.
La impresora no se enciende.	Es posible que los cables no estén debidamente conectados.	Reconecte todos los cables y examine el cable de alimentación y el tomacorriente.
La impresora imprime información confusa.	No se ha instalado el controlador correcto de impresora para la aplicación.	Instale el controlador correcto de impresora para la aplicación.
	Es posible que los cables no estén debidamente conectados.	Vuelva a conectar todos los cables.

Solución de Problemas de la Impresora *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
La impresora imprime información confusa.	La memoria de la impresora puede estar sobrecargada.	Reinicie la impresora apagándola durante un minuto y luego vuelva a encenderla.
La impresora no está en línea.	Tal vez la impresora no tenga papel.	Examine la bandeja para papel y llénela si está vacía. Seleccione en línea.


Solución de Problemas de Teclado y de Mouse

Si encuentra problemas de teclado o mouse, consulte la documentación que recibió con el equipo además de examinar las causas y soluciones comunes que aparecen en la siguiente tabla.

Solución de Problemas de Teclado

Problema	Causa	Solución
La computadora no reconoce los comandos ni la escritura del teclado.	El conector del teclado no está conectado correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1. En el Escritorio de Windows, haga clic en Inicio.2. Haga clic en Apagar. Aparecerá el cuadro de diálogo Apagar Windows.3. Seleccione Apagar.4. Después de que el apagado esté completo, reconecte el teclado a la parte posterior de la computadora y reiniciela.
	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague el sistema utilizando el mouse y luego vuelva a encender la computadora.
	El teclado necesita reparación.	Consulte los términos y condiciones en la Garantía Limitada Mundial.
	La computadora está en el Modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del Modo En Espera .


Solución de Problemas de Teclado (Continuación)

Problema	Causa	Solución
 PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del Modo En Espera , no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos no guardados.		
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado numérico.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num . Si desea utilizar las teclas de flecha, la luz de Bloq Num no debe estar encendida. Es posible que la tecla Bloq Num esté desactivada. (o activada) en Computer Setup.

Solución de Problemas de Mouse

Problema	Causa	Solución
El mouse no responde al movimiento o está demasiado lento.	El conector del mouse no está enchufado correctamente en la parte posterior de la computadora.	<p>Apague la computadora utilizando el teclado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presione las teclas Ctrl y Esc al mismo tiempo (o presione la tecla del logotipo Windows) para ver el menú Inicio. 2. Utilice las teclas de flecha arriba y abajo para seleccionar Apagar y después presione la tecla Intro. 3. Utilice las teclas de flecha arriba y abajo para seleccionar Apagar y después presione la tecla Intro. 4. Una vez que el sistema esté completamente apagado, conecte el mouse en la parte posterior de la computadora (o del teclado) y vuelva a encenderla.
	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague el sistema utilizando el teclado y luego vuelva a encender la computadora.

Solución de Problemas de Mouse (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El mouse no responde al movimiento o está demasiado lento.	El mouse puede necesitar limpieza.	Retire la tapa de la esfera de desplazamiento del mouse y limpie los componentes internos.
	Es posible que sea necesario reemplazar el mouse.	Consulte los términos y condiciones en la Garantía Limitada Mundial.
	La computadora está en el Modo En Espera .	Presione el botón de Encendido para salir del Modo En Espera .
 PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del Modo En Espera , no presione el botón de Encendido por más de cuatro segundos. Si no, la computadora se apagará y perderá los datos no guardados.		
El mouse se mueve sólo en forma vertical, horizontal o el movimiento es inestable.	La esfera de desplazamiento del mouse está sucia.	Retire la tapa de la esfera de desplazamiento de la parte inferior del mouse y límpiela con un producto de limpieza para mouse, disponible en la mayoría de las tiendas de computación.

Solución de Problemas de Instalación de Hardware

Es posible que necesite reconfigurar la computadora al agregar o retirar hardware, como una unidad adicional o una tarjeta de expansión. Si instala un dispositivo plug and play (Conectar y Usar), Windows XP reconocerá automáticamente el dispositivo y configurará la computadora. Si instala un dispositivo que no sea plug and play (Conectar y Usar), debe reconfigurar la computadora después de terminar la instalación del nuevo hardware. En Windows XP, use el **Asistente Agregar Hardware** y siga las instrucciones que aparecen en la pantalla.

Solución de Problemas de Instalación del Hardware

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un nuevo dispositivo como parte del sistema.	El dispositivo no está ajustado o conectado en forma adecuada.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado en forma adecuada y segura, y de que los pines del cable o del conector no estén doblados.
	Los cables del nuevo dispositivo externo están sueltos o los cables de alimentación están desenchufados.	Asegúrese de que todos los cables estén conectados firme y correctamente y que las clavijas del conector o del cable no estén dobladas.
	El interruptor de Encendido del nuevo dispositivo externo no está encendido.	Apague la computadora, encienda el dispositivo externo y luego encienda la computadora para integrar el dispositivo con el sistema de la computadora.
	Cuando el sistema le advirtió de cambios en la configuración, usted no los aceptó.	Reinicie la computadora y siga las instrucciones para aceptar los cambios.

Solución de Problemas de Instalación del Hardware *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un nuevo dispositivo como parte del sistema.	Es posible que una tarjeta plug and play (Conectar y Usar) no se configure automáticamente cuando se agregue, si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el Administrador de Dispositivos de Windows XP para anular la selección de las configuraciones automáticas para la placa y elija una configuración básica que no cause un conflicto de recursos. También puede usar Computer Setup para reconfigurar o desactivar dispositivos a fin de solucionar el conflicto de recursos.
La computadora no se inicia.	Se utilizaron módulos de memoria incorrectos en la actualización o se instalaron módulos de memoria en el lugar equivocado.	<ol style="list-style-type: none">1. Revise la documentación que viene con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y para verificar la instalación adecuada.2. Observe las señales sonoras y los LED de la parte frontal de la computadora. Consulte el Apéndice A, "Mensajes de Error de POST" para determinar las causas posibles.3. Si aún no puede resolver el problema, póngase en contacto con el Soporte al Cliente.
La luz de Encendido parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces. Las señales acústicas se repiten cinco veces, pero la luz de Encendido continuará parpadeando hasta que se resuelva el problema.	La memoria se ha instalado de forma incorrecta o está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema.2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso.3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP.4. Reemplace la placa del sistema.

Solución de Problemas de Instalación del Hardware (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La luz de Encendido parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena seis veces. Las señales acústicas se repiten cinco veces, pero la luz de Encendido continuará parpadeando hasta que se resuelva el problema.	La tarjeta de video no está acomodada de manera correcta o está defectuosa, o bien, la placa de sistema está defectuosa.	<p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema. 2. Reemplace la tarjeta de gráficos. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.</p>
La luz de Encendido parpadea en rojo diez veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena diez veces. Las señales acústicas se repiten cinco veces, pero la luz de Encendido continuará parpadeando hasta que se resuelva el problema.	La tarjeta de opción está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique cada tarjeta de opción retirando las tarjetas una por una (si hay múltiples tarjetas), después encienda el sistema para ver si la falla desaparece. 2. Una vez que se identifique la tarjeta defectuosa, retire y reemplace la tarjeta de opción defectuosa. 3. Reemplace la placa del sistema.


Solución de Problemas de Red

En la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes de los problemas de red. Estas pautas no analizan el proceso para solucionar los problemas del cableado.

Solución de Problemas de Red

Problema	Causa	Solución
El recurso Wake-on-LAN no funciona.	El recurso Wake-on-LAN no está activado.	Active el recurso Wake-on-LAN. <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de Control.2. Haga doble clic en Conexiones de Red.3. Haga doble clic en Conexión de Área Local.4. Haga clic en Propiedades.5. Haga clic en Configurar.6. Haga clic en la ficha Administración de Energía, después seleccione o desmarque la casilla de verificación Permitir a este dispositivo reactivar el equipo.
El software controlador de red no detecta el controlador de red.	El controlador de red está desactivado.	<ol style="list-style-type: none">1. Ingrese a Computer Setup y active el controlador de red en Periféricos Integrados > Dispositivo PCI South OnChip.2. Active el controlador de red en el sistema operativo a través del Administrador de Dispositivos.
	Software controlador de red incorrecto.	Revise la documentación del controlador de red para conocer el software controlador correcto u obtener el último software controlador en el sitio web de los fabricantes.

Solución de Problemas de Red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La luz de conexión del estado de la red nunca parpadea.	No se detecta una red activa.	Verifique el cableado y el equipo de red para asegurarse de que estén conectados de manera adecuada.
 La luz del estado de la red debería parpadear cuando hay actividad en la red.	El controlador de red no está configurado correctamente.	Verifique el estado del dispositivo en Windows, como el Administrador de Dispositivos, para comprobar la carga del software controlador y el subprograma de Conexiones de Red en Windows para comprobar el estado de la conexión.
	El controlador de red está desactivado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingrese a Computer Setup y active el controlador de red en Periféricos Integrados > Dispositivo PCI South OnChip. 2. Active el controlador de red en el sistema operativo a través del Administrador de Dispositivos.
	El software controlador de red no está cargado correctamente.	Reinstale los software controladores de red. Consulte la <i>Guía de Comunicaciones de Red e Internet</i> en el <i>CD de Documentación</i> .
	El sistema no puede detectar automáticamente la red.	Desactive las capacidades de autodetección y haga que el sistema se inicie con el modo operativo correcto. Consulte la <i>Guía de Comunicaciones de Red e Internet</i> en el <i>CD de Documentación</i> .
Las pruebas de diagnóstico informan que existe una falla.	El cable no está conectado adecuadamente.	Asegúrese de que el cable esté adecuadamente insertado en el conector de la red, y de que el otro extremo del cable esté conectado debidamente al dispositivo correcto.
	El cable está insertado en el conector equivocado.	Asegúrese de que el cable esté enchufado en el conector correcto.

Solución de Problemas de Red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Las pruebas de diagnóstico informan que existe una falla.	Existe un problema con el cable o con un dispositivo en el otro extremo del cable.	Asegúrese de que el cable y el dispositivo en el otro extremo estén funcionando correctamente.
	La interrupción del controlador de red se comparte con una tarjeta de expansión.	Ingresa a Computer Setup y cambie la configuración de los recursos para la placa en Configuraciones PnP/PCI > Recursos IRQ .
	El controlador de red está defectuoso.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.
El diagnóstico es normal, pero la computadora no se comunica con la red.	Los software controladores de red no están cargados o los parámetros de éstos no coinciden con la configuración actual.	Asegúrese de que los software controladores de red estén cargados y que los parámetros de éstos coincidan con la configuración del controlador de red. Asegúrese que estén instalados el protocolo y el cliente de red correctos.
	El controlador de red no está configurado para esta computadora.	Seleccione el icono Red en el Panel de Control y configure el controlador de red.
El controlador de red dejó de funcionar cuando se agregó una tarjeta de expansión a la computadora.	La interrupción del controlador de red se comparte con una tarjeta de expansión.	Ingresa a Computer Setup y cambie la configuración de los recursos para la placa en Configuraciones PnP/PCI > Recursos IRQ .
	El controlador de red requiere controladores.	Verifique que los software controladores no hayan sido eliminados accidentalmente cuando se instalaron controladores para una nueva tarjeta de expansión.
	La tarjeta de expansión instalada es una tarjeta de red (NIC) y genera conflicto con la tarjeta NIC integrada.	Ingresa a Computer Setup y cambie la configuración de los recursos para la placa en Configuraciones PnP/PCI > Recursos IRQ .

Solución de Problemas de Red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El controlador de red deja de funcionar sin motivo aparente.	Los archivos que contienen los software controladores de red están dañados.	Reinstale el software de los controladores de red, usando el <i>CD Restore Plus!</i> .
El controlador de red deja de funcionar sin motivo aparente.	El cable no está conectado adecuadamente.	Asegúrese de que el cable esté adecuadamente insertado en el conector de la red, y de que el otro extremo del cable esté conectado debidamente al dispositivo correcto.
	El controlador de red está defectuoso.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.
La tarjeta de red nueva no se inicia.	Es posible que la nueva tarjeta de red sea defectuosa o que no cumpla con las especificaciones estándares de la industria.	Instale una tarjeta NIC compatible, que funcione, o cambie la secuencia de inicio desde otra fuente.
No se puede conectar al servidor de la red cuando se intenta la Instalación Remota del Sistema.	El controlador de red no está configurado correctamente.	Verifique la conectividad de la red, que haya un Servidor DHCP presente y que el Servidor de Instalación de Sistema Remoto contenga los software controladores de tarjeta NIC para su NIC.
La utilidad de configuración del sistema informa que existe una EEPROM no programada.	EEPROM no programada.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.

Solución de Problemas de la Memoria

Si se encuentra con problemas de memoria, en la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes.



PRECAUCIÓN: Este sistema no admite memoria ECC.

Solución de Problemas de la Memoria

Problema	Causa	Solución
El sistema no se inicia o no funciona correctamente después de instalar módulos de memoria adicionales.	El módulo de memoria no es del tipo correcto o no tiene el nivel de velocidad para el sistema o el módulo de memoria nuevo no está correctamente instalado.	Reemplace el módulo con el dispositivo estándar de la industria correcto para la computadora.
		En algunos modelos, los módulos de memoria ECC y no ECC no se pueden combinar.
Error por memoria insuficiente.	Es posible que la memoria no esté configurada correctamente.	Utilice el Administrador de Dispositivos para revisar la configuración de la memoria.
	No tiene memoria suficiente para ejecutar la aplicación.	Revise la documentación de la aplicación para determinar los requisitos de memoria.
El recuento de la memoria durante la POST es incorrecto.	Es posible que los módulos de memoria no estén correctamente instalados.	Verifique que los módulos de memoria se hayan instalado correctamente y que se utilicen los módulos apropiados.
	Los gráficos integrados pueden utilizar memoria del sistema.	No se requiere ninguna acción.

Solución de Problemas de la Memoria *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
Error de memoria insuficiente durante la operación.	Hay demasiados programas que continúan residentes en memoria (TSR) instalados.	Borre cualquier TSR que no necesite.
	No hay memoria suficiente para ejecutar la aplicación.	Examine los requisitos de memoria para la aplicación o agregue más memoria a la computadora.
La luz de Encendido parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos, y la computadora suena cinco veces. Las señales acústicas se repiten cinco veces, pero la luz de Encendido continuará parpadeando hasta que se resuelva el problema.	La memoria se ha instalado de forma incorrecta o está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema. 2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso. 3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP. 4. Reemplace la placa del sistema.

Solución de Problemas de Procesador

Si se encuentra con problemas de procesador, en la siguiente tabla se enumeran las causas y soluciones más comunes.

Solución de Problemas de Procesador

Problema	Causa	Solución
Se evidencia un bajo rendimiento.	El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire hacia la computadora no esté obstruido. Deje un espacio de 4 pulgadas (10,2 cm), tanto en la parte posterior de la unidad del sistema como por encima del monitor, para permitir la ventilación necesaria.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario).3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
La luz roja de Encendido parpadea tres veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	El procesador no está encajado adecuadamente o no está instalado.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el procesador esté presente.2. Vuelva a acoplar el procesador.

Solución de Problemas de CD-ROM y DVD

Si tiene problemas con el CD-ROM o el DVD, consulte las causas y soluciones más comunes que se muestran en la siguiente tabla o la documentación que viene con el dispositivo opcional.

Solución de Problemas de CD-ROM y DVD

Problema	Causa	Solución
El sistema no se inicia desde la unidad de CD-ROM o DVD.	El Inicio de Medios Extraíbles está desactivado en la utilidad Computer Setup.	Ingresa a Computer Setup y active el inicio de unidad de CD-ROM o DVD en Periféricos Integrados > Dispositivo IDE South OnChip > OnChip IDE Canal 0 ó 1 .
	El Modo Servidor de Red está activado en Computer Setup.	Ingresa a Computer Setup y mueva la tarjeta de interfaz a la última posición en Opciones Avanzadas de la BIOS > Prioridad de Dispositivo Extraíble .
	CD no apto para inicio en la unidad.	Intente con un CD apto para inicio en la unidad.
	Orden de inicio incorrecto.	Ingresa a Computer Setup y cambie la secuencia de inicio en Opciones Avanzadas de la BIOS y Opciones Avanzadas de la BIOS > Prioridad de Dispositivo Extraíble .
Dispositivo DVD o CD-ROM no detectado o controlador no cargado.	La unidad no se ha conectado o configurado correctamente.	Consulte la documentación que se incluye con el dispositivo opcional.
La película no se reproduce en la unidad de DVD.	Es posible que la película se haya regionalizado para un país distinto.	Consulte la documentación que se incluye con la unidad de DVD.
	El software decodificador no está instalado.	Instale el software decodificador.
	Medios dañados.	Reemplace los medios.

Solución de Problemas de CD-ROM y DVD (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La película no se reproduce en la unidad de DVD.	Clasificación de películas bloqueada por los padres.	Use el software de DVD para retirar el bloqueo paterno.
La película no se reproduce en la unidad de DVD.	Se instalaron los medios al revés.	Reinstale los medios.
	Disco insertado incorrectamente en la unidad.	Apague el equipo e inserte una varilla metálica fina en el agujero de expulsión de emergencia y presione con firmeza. Jale lentamente de la bandeja de la unidad hasta que esté completamente extendida, luego retire el disco.
La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD-R/RW no puede leer un disco o tarda demasiado en empezar.	Se insertaron los medios al revés.	Vuelva a insertar los medios con la etiqueta hacia arriba.
	La unidad de DVD-ROM tarda más tiempo en empezar porque tiene que determinar el tipo de medio reproducido, como por ejemplo, audio o video.	Espere al menos 30 segundos para dejar que la unidad de DVD-ROM determine el tipo de medio que se va a reproducir. Si el disco todavía no se inicia, lea las otras soluciones de la lista para este tema.
	El CD o DVD está sucio.	Limpie el CD o DVD con un producto de limpieza para CD, disponible en la mayoría de las tiendas de computación.
	Windows no detecta la unidad de CD-ROM o DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilice el Administrador de dispositivos para remover o desinstalar el dispositivo en cuestión. 2. Reinicie la computadora y deje que Windows detecte la unidad de CD o DVD.

Solución de Problemas de CD-ROM y DVD *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
Es difícil o imposible grabar CD de audio.	El tipo de medio no es adecuado o de mala calidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intente utilizar una velocidad más baja cuando grabe. 2. Verifique que está usando el tipo de medio correcto para la unidad. 3. Pruebe con una marca o medio diferente. La calidad varía mucho entre los distintos fabricantes.

Solución de Problemas de Drive Key

Si se encuentra con problemas de Drive Key, en la siguiente tabla se enumeran las causas y soluciones más comunes.

Solución de Problemas de Drive Key

Problema	Causa	Solución
No se ve Drive Key como una letra de unidad en Windows XP.	La letra de la unidad después de la última unidad física no está disponible.	Cambie la letra de la unidad predeterminada para Drive Key en Windows XP.
La computadora inicia en DOS después de hacer un Drive Key apto para inicio.	Drive Key es apto para inicio.	Instale Drive Key sólo después de iniciar el sistema operativo.

Solución de Problemas de Acceso a Internet

Si encuentra problemas con el acceso a Internet, consulte al Proveedor de Servicios de Internet (ISP) o revise las causas y soluciones comunes listadas en la tabla siguiente.

Solución de Problemas de Acceso a Internet

Problema	Causa	Solución
No se puede conectar a Internet.	La cuenta del proveedor de servicios de Internet (ISP) no se configuró de manera correcta.	Revise la configuración de Internet o contacte al ISP para solicitar asistencia.
	El módem no se configuró de manera correcta.	Vuelva a conectar el módem. Verifique que las conexiones sean correctas utilizando la documentación para instalación rápida.
	El explorador web no se configuró de manera correcta.	Verifique que el explorador web esté instalado y configurado para funcionar con el ISP.
	El módem de cable/DSL no está enchufado.	Conecte el módem de cable/DSL. Usted debe ver un LED de "Encendido" en la parte frontal del módem de cable/DSL.
	El servicio de cable/DSL no está disponible o se interrumpió por mal tiempo.	Intente conectarse más tarde a Internet o contacte al ISP. (Si el servicio de cable/DSL está conectado, el LED de "cable" en la parte frontal del módem de cable/DSL estará encendida).
	El cable CAT5 UTP está desconectado.	Conecte el cable CAT5 UTP entre el módem de cable y el conector RJ-45 de la computadora. (Si la conexión es buena, el LED de "Computadora" en la parte frontal del módem de cable/DSL estará encendida).
	La dirección IP no ha sido configurada correctamente.	Contacte al ISP para obtener la dirección IP correcta.

Solución de Problemas de Acceso a Internet (Continuación)

Problema	Causa	Solución
No se puede conectar a Internet.	Los cookies están dañados. (Un "cookie" es un pequeño pedazo de información que puede almacenar un servidor web temporalmente en el explorador web. Esto es útil para que el explorador recuerde alguna información específica que el servidor web pueda recuperar más tarde.)	En Windows XP: <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Inicio > Panel de Control. 2. Haga doble clic en Opciones de Internet. 3. En la ficha General, haga clic en el botón Eliminar cookies.
No se puede iniciar programas de Internet automáticamente.	Debe iniciar sesión conectándose al ISP antes de que se inicien algunos programas.	Inicie la sesión conectándose al ISP e inicie el programa deseado.

Solución de Problemas de Acceso a Internet *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
Internet tarda mucho en descargar sitios web.	El módem no se configuró de manera correcta.	<p>Verifique que hayan sido seleccionados la velocidad y puerto COM del módem correctos.</p> <p>En Windows XP:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Panel de Control.2. Haga doble clic en Sistema.3. Haga clic en la ficha Hardware.4. En el área Administrador de Dispositivos, haga clic en el botón Administrador de Dispositivos.5. Haga doble clic en Puertos (COM y LPT).6. Haga clic con el botón derecho en el puerto COM que utiliza el módem, después haga clic en Propiedades.7. En Estado del dispositivo, verifique que el módem esté funcionando correctamente.8. Debajo de Utilización del dispositivo, verifique que el módem esté activado.9. Si hubiese más problemas, haga clic en el botón Solución de problemas y siga las instrucciones en pantalla.

Solución de Problemas con el Software

La mayoría de los problemas con el software ocurren como resultado de lo siguiente:

- La aplicación no se instaló o no se configuró correctamente.
- No hay memoria suficiente disponible para ejecutar la aplicación.
- Existe un conflicto entre las aplicaciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto al sistema operativo instalado en la fábrica, verifique que el sistema lo admita.

Si está disponible, ejecute la utilidad Registro de Configuración para determinar si se han realizado cambios al software que pueden estar ocasionando un problema. Consulte la sección [“Registro de Configuración”](#) de esta guía para obtener información adicional.

Si encuentra problemas de software, algunas de las causas y soluciones más comunes se enumeran en la siguiente tabla.

Solución de Problemas de Software

Problema	Causa	Solución
La computadora no continúa y no ha aparecido la pantalla con el logotipo de HP.	Ocurrió un error de POST.	Observe las señales sonoras y los LED de la parte frontal de la computadora. Consulte el Apéndice A, “Mensajes de Error de POST” para determinar las causas posibles. Consulte el paquete Restore o los términos y condiciones de la Garantía Limitada Mundial.
La computadora no continúa luego de que aparece la pantalla con el logotipo de HP.	Es posible que los archivos del sistema estén dañados.	Utilice el disquete de recuperación para examinar si existen errores en la unidad del disco duro.

Solución de Problemas de Software (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Aparece en pantalla el mensaje de error "Se produjo una operación ilegal".	El software que se está usando no es certificado por Microsoft para su versión de Windows.	Verifique que el software esté certificado por Microsoft para la versión de Windows (vea el embalaje del programa para esta información).
	Los archivos de configuración están dañados.	Si es posible, guarde todos los datos, cierre todos los programas y reinicie la computadora.

Contacto con el Soporte al Cliente

Para obtener ayuda y servicio, comuníquese con el representante o distribuidor autorizado. Para localizar un representante o distribuidor cercano, visite <http://www.hp.com/la>



Si lleva la computadora a un representante, distribuidor o proveedor de servicio autorizado para reparación, no se olvide de proporcionar las contraseñas tanto de configuración como de encendido, si es que las ha establecido.



Consulte el número indicado en la garantía o en la guía *Support Telephone Numbers* en el *CD de Documentación* para obtener asistencia técnica.

Mensajes de Error de POST

En este apéndice se listan los códigos de error, mensajes de error y las diversas secuencias audibles y señales de luces indicadoras que puede encontrar durante la Prueba Automática de Encendido (POST) o reinicio de la computadora, la posible causa del problema y los pasos que debe seguir para corregir la condición de error.

El modo Mensaje de POST Desactivado suprime la mayor parte de los mensajes de sistema durante la POST, tales como recuento de la memoria y mensajes de texto no relacionados con errores. Si se produce un error de POST, en la pantalla aparecerá el mensaje de error. Para cambiar manualmente al modo Mensajes de POST Activados durante la POST, presione cualquier tecla (excepto **F10** o **F12**). El modo predeterminado es Mensaje de POST Desactivado.

La selección del modo POST determina la velocidad a la que la computadora carga el sistema operativo y el punto hasta el cual se prueba.

La Prueba Rápida Automática de Encendido es un proceso de inicio rápido que no ejecuta todas las pruebas de nivel del sistema, tales como la prueba de memoria. La desactivación de este recurso hace que las pruebas de sistema basadas en ROM demoren más para ejecutarse e iniciarse.



Para obtener más información acerca de Computer Setup, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el CD de Documentación.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto de POST

Esta sección abarca los errores de POST que cuentan con códigos numéricos asociados. En la sección también se incluyen mensajes de texto que pueden aparecer durante la POST.



La computadora sonará una vez después de que se muestre un mensaje de POST en la pantalla.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
Error de suma de verificación de la BIOS ROM – Sistema suspendido	La suma de verificación del código de la BIOS en el chip BIOS es incorrecta, lo que indica que el código de la BIOS puede estar corrupto.	Contacte al distribuidor del sistema para reemplazar la BIOS.
Falla de batería CMOS	La batería CMOS dejó de funcionar.	Contacte al distribuidor del sistema para reemplazar la batería.
Error de suma de verificación de CMOS—Valores predeterminados cargados	La suma de verificación de CMOS es incorrecta, por lo que el sistema cargará la configuración predeterminada del equipo. El error de suma de verificación puede indicar que el CMOS se ha corrompido. Es posible que el error haya sido causado por una batería con bajo nivel de energía.	Revise la batería y reemplácela si es necesario.
CPU a nnnn	Muestra la velocidad de ejecución de la CPU.	Ninguno.
Presione ESC para omitir la prueba de memoria		El usuario podría presionar Esc para omitir la prueba completa de memoria.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto *(Continuación)*

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
HARD DISK INSTALL FAILURE	No se puede encontrar o inicializar el controlador o la unidad del disco duro.	Asegúrese de que el controlador haya sido instalado correctamente. Si no hay discos duros instalados, asegúrese de que la selección correspondiente al Disco Duro en la Configuración sea definida como NONE.
Error de teclado o no hay teclado	No se puede inicializar el teclado.	Asegúrese de que el teclado esté acoplado correctamente y de no presionar teclas durante la POST. Para configurar el sistema sin el teclado a propósito, defina la condición de suspensión de error en la Configuración en HALT ON ALL, BUT KEYBOARD. La BIOS luego ignorará el teclado faltante durante la POST.
Prueba de Memoria:	Este mensaje aparecerá durante la prueba de memoria completa, contando en retroceso las áreas de memoria que van siendo probadas.	Ninguno.
Falla de la prueba de la memoria	Si la POST detecta un error durante la pruebas de memoria, aparecerá información adicional dando datos específicos acerca del tipo y ubicación del error de memoria.	Apague el sistema, reinstale los DIMM y reinicie el sistema. Si el problema persiste, contacte al distribuidor del sistema para conseguir un reemplazo.
Ignorar activado—Valores predeterminados cargados	Si el sistema no puede iniciarse usando la actual configuración CMOS, la BIOS puede ignorar la actual configuración con un conjunto de valores predeterminados BIOS diseñados para obtener un más estable y mínimo sistema.	Ninguno.

Códigos Numéricos y Mensajes de Texto (Continuación)

Código/Mensaje	Posible Causa	Acción Recomendada
Error: Disco sin sistema o error de disco Reemplace y presione cualquier tecla cuando esté listo	La BIOS no puede encontrar un dispositivo de inicialización adecuado. Esto podría significar que hay un ATA flash no inicializado o corrupto.	Apague el sistema, asegúrese de que los cables de alimentación y datos de todos los dispositivos de almacenamiento estén conectados apropiadamente, y luego reinicie el sistema. Si el problema persiste, contacte un centro de servicio técnico autorizado para obtener asistencia.
Advertencia: Falla en el ventilador de la CPU.	Ventilador de la CPU deficiente (RPM < 1000) o sin girar.	Asegúrese de que el cable de alimentación del ventilador de la CPU esté conectado. Si el problema persiste, contacte un centro de servicio técnico autorizado para obtener asistencia.
Advertencia: Falla en el Ventilador del Sistema.	Ventilador del Sistema deficiente (RPM < 1000) o sin girar.	Asegúrese de que el cable de alimentación del ventilador de la CPU esté conectado. Si el problema persiste, contacte un centro de servicio técnico autorizado para obtener asistencia.
La memoria está funcionando en el Modo de Canal Único	Cuando dos memorias del mismo tamaño se colocan en las ranuras 1 y 3, aparecerá este mensaje.	Para obtener un óptimo rendimiento, apague el sistema y mueva el segundo DIMM del socket XMM3 al XMM2.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico en POST

Esta sección abarca los códigos de luces del panel frontal así como los códigos audibles que pueden surgir antes o durante el POST que no tienen necesariamente asociados a ellos un código de error o mensaje de texto.



Si ve luces intermitentes en el teclado PS/2, busque luces intermitentes en el panel frontal de la computadora y consulte la siguiente tabla para determinar los códigos de luces del panel frontal.

Las acciones recomendadas en la tabla siguiente aparecen en el orden en que deberían realizarse.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico

Actividad	Señales acústicas	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz verde de alimentación está encendida.	Ninguno	Computadora encendida.	Ninguno
La luz verde de alimentación destella cada dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	Ninguno	Computadora en modo Suspendido a RAM (sólo en modelos seleccionados) o en modo En Espera normal.	No se requiere ninguna. Presione cualquier tecla o mueva el mouse para reactivar la computadora.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Señales acústicas	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz roja de alimentación parpadea dos veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	Ninguno	<p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione.</p> <p>○</p> <p>El soporte del disipador térmico/ventilador no está acoplado adecuadamente al procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que los orificios de ventilación de la computadora no estén obstruidos y compruebe que el ventilador del procesador esté funcionando. Deje un espacio de 4 pulgadas (10,2 cm), tanto en la parte trasera de la unidad del sistema como por encima del monitor, para permitir la ventilación necesaria. 2. Abra la cubierta, presione el botón de Encendido y fíjese si gira el ventilador del procesador. Si el ventilador del procesador no gira, asegúrese de que el cable del ventilador esté conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador esté completa y adecuadamente asentado o instalado. 3. Si el ventilador está conectado y asentado adecuadamente, pero no gira, entonces reemplace el ventilador del procesador. 4. Reasiente el disipador térmico del procesador y verifique que el ensamble del ventilador esté adecuadamente acoplado. 5. Póngase en contacto con su distribuidor o proveedor de servicios autorizado.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Señales acústicas	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz roja de alimentación parpadea tres veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	Ninguno	Procesador no instalado (no es un indicador de un procesador defectuoso).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el procesador esté presente. 2. Vuelva a acoplar el procesador.
La luz roja de alimentación parpadea cuatro veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	Ninguno	Falla de alimentación (fuente de alimentación sobrecargada).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de la fuente de alimentación de 4 filamentos esté acoplado dentro del conector de la placa del sistema. 2. Compruebe si un dispositivo está causando el problema quitando TODOS los dispositivos conectados (tales como unidades de disco duro, de disquete u ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema ingresa al POST, entonces apague y reemplace un dispositivo por vez y repita este procedimiento hasta que ocurra una falla. Reemplace el dispositivo que está causando la falla. Siga agregando los dispositivos uno por uno para asegurarse de que todos los dispositivos funcionen correctamente. 3. Reemplace la fuente de alimentación. 4. Reemplace la placa del sistema.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico *(Continuación)*

Actividad	Señales acústicas	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz roja de alimentación parpadea cinco veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	5	Error de la memoria de pre-video.	<ol style="list-style-type: none">1. Reacomode los DIMM. Encienda el sistema.2. Reemplace los DIMM, uno a la vez, para aislar el módulo defectuoso.3. Reemplace la memoria de terceros por memoria de HP.4. Reemplace la placa del sistema.
La luz roja de alimentación parpadea seis veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	6	Error de los gráficos de pre-video.	<p>Para los sistemas con una tarjeta de gráficos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Reacomode la tarjeta de gráficos. Encienda el sistema.2. Reemplace la tarjeta de gráficos.3. Reemplace la placa del sistema. <p>Para los sistemas con gráficos integrados, reemplace la placa del sistema.</p>

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Señales acústicas	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz roja de alimentación parpadea siete veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	7	Falla de la placa del sistema (la ROM detectó la falla antes del video).	Reemplace la placa del sistema.
La luz roja de alimentación parpadea ocho veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	8	ROM inválida basada en suma de verificación errónea.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a cargar la ROM usando un disquete ROMPaq. Consulte la sección "ROM Flash" en la <i>Guía de Administración de Computadora</i> en el <i>CD de Documentación</i>. 2. Reemplace la placa del sistema.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico *(Continuación)*

Actividad	Señales acústicas	Causa Posible	Acción Recomendada
La luz roja de alimentación parpadea nueve veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	9 o Ninguno, dependiendo del problema	El sistema se enciende pero no puede iniciar.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación (algunos modelos), esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de la región.2. Reemplace la placa del sistema.3. Reemplace el procesador.
La luz roja de alimentación parpadea diez veces, una vez por segundo, seguido por una pausa de dos segundos. El parpadeo de la luz de Encendido continuará hasta que se resuelva el problema.	10	La tarjeta de opción está defectuosa.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique cada tarjeta de gráficos retirando la tarjeta (una por una, si hay múltiples tarjetas) y luego encienda el sistema para ver si se supera el defecto.2. Una vez que se identifique la tarjeta defectuosa, retire y reemplace la tarjeta de opción defectuosa.3. Reemplace la placa del sistema.

Luces del Panel Frontal y Códigos Audibles de Diagnóstico (Continuación)

Actividad	Señales acústicas	Causa Posible	Acción Recomendada
El sistema no enciende y las luces no parpadean.	Ninguno	El sistema no puede encenderse.	<p>Mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el selector de voltaje, ubicado en la parte trasera de la fuente de alimentación, esté ajustado en el voltaje adecuado. El ajuste del voltaje adecuado depende de la región. 2. Retire las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 5V_aux en la placa del sistema. 3. Reemplace la placa del sistema. <p>○</p> <p>Mantenga presionado el botón de Encendido por menos de 4 segundos. Si la luz de la unidad de disco duro no se pone en verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la unidad esté enchufada a un tomacorriente de CA que funcione. 2. Abra la cubierta y compruebe que el receptor de cableado del botón de Encendido esté correctamente conectado a la placa del sistema. 3. Asegúrese de que ambos cables de alimentación estén conectados adecuadamente a la placa del sistema. 4. Compruebe que la luz 5V_aux de la placa de sistema esté encendida. Si está encendida, entonces reemplace el receptor de cableado del botón de Encendido. 5. Si la luz 5V_aux de la placa del sistema no está encendida, entonces reemplace la fuente de alimentación. 6. Reemplace la placa del sistema.

Seguridad de Contraseña y Restablecimiento de CMOS

Esta computadora admite recursos de contraseña de seguridad, que se pueden establecer a través del menú Utilidades de Computer Setup.

Esta computadora admite dos recursos de contraseña de seguridad, que se establecen a través del menú Utilidades de Computer Setup: contraseña de supervisor y contraseña de usuario. Cuando establece sólo una contraseña de supervisor, cualquier usuario puede acceder a toda la información de la computadora, salvo a Computer Setup. Cuando establece sólo una contraseña de usuario, ésta es necesaria para acceder a Computer Setup y a cualquier información de la computadora. Cuando establece ambas contraseñas, sólo la contraseña de supervisor le da acceso a Computer Setup.

Cuando se establecen ambas contraseñas, la contraseña de supervisor también se puede usar en lugar de la contraseña de usuario para saltar al inicio de sesión en la computadora. Éste es un recurso útil para un administrador de red.

Si olvida la contraseña para su computadora, hay dos métodos para borrar esa contraseña de modo que pueda obtener acceso a la información en la computadora:

- Restablecimiento del puente de contraseña
- Restablecimiento de CMOS usando el interruptor Borrar CMOS



PRECAUCIÓN: Al deslizar el interruptor CMOS se restablecerán los valores CMOS a los valores predeterminados de fábrica y se borrará toda la información personalizada, incluyendo contraseñas, números de activos y configuraciones especiales. Es importante hacer copias de respaldo de las configuraciones de CMOS de la computadora antes de restablecerlas en caso de necesitarlas más tarde. Consulte [“Copia de Seguridad de la CMOS” en la página B-9](#) para mayor información.

Restablecimiento del Puente de Contraseña

Para desactivar los recursos de la contraseña de usuario o supervisor, o para borrar las contraseñas de usuario o supervisor, complete los pasos siguientes:

1. Cierre el sistema operativo de manera adecuada y apague la computadora y todos los dispositivos externos, luego desconecte el cable de alimentación del tomacorriente.
2. Con el cable de alimentación desconectado, presione el botón de Encendido de nuevo para extraer toda energía residual del sistema.



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de daños personales provocados por descarga eléctrica o quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación del tomacorriente y deje que los componentes internos del sistema se enfíen antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está enchufada al tomacorriente, siempre hay voltaje aplicado a la placa de sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable de alimentación, se pueden producir daños en el equipo.



PRECAUCIÓN: La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o equipos opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de estar libre de electricidad estática, tocando por algunos segundos un objeto metálico conectado a tierra. Para obtener más información, consulte la guía *Información Normativa y de Seguridad* en el *CD de Documentación*.

3. Retire la cubierta de la computadora o el panel de acceso.
 4. Ubique el cabezal y el puente.
-



El puente de contraseña es verde de modo que se puede identificar fácilmente. Para obtener ayuda en la ubicación del puente de contraseña y otros componentes de la placa del sistema, consulte el Mapa de Partes Ilustradas (IPM) de su equipo en particular. El IPM puede ser descargado desde <http://www.hp.com/support>.

5. Retire el puente de los pines 1 y 2. Coloque el puente en el pin 1 o en el pin 2, pero no en ambos, de modo que no se pierda.
6. Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
7. Reconecte el equipo externo.
8. Enchufe la computadora y enciéndala. Deje que el sistema operativo se inicie. De esta forma se borran las contraseñas actuales y se desactivan los recursos de contraseña.
9. Para establecer contraseñas nuevas, repita los pasos 1 a 4, reemplace el puente de contraseña en los pines 1 y 2 y después repita los pasos 6 a 8. Establezca las contraseñas nuevas en Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación* para obtener instrucciones sobre Computer Setup.

Eliminación y Restauración de CMOS

La memoria de Computer Setup (CMOS) almacena información de las contraseñas y de Computer Setup.

Uso de Computer Setup para Restablecer CMOS



Éste es el método preferido de restablecimiento de CMOS. Sin embargo, si no puede acceder a Computer Setup, consulte la próxima sección para obtener instrucciones sobre el uso del interruptor CMOS para restablecer el CMOS.

Para restablecer el CMOS, primero debe obtener acceso al menú Utilidades de Computer Setup.

1. Encienda o reinicie la computadora. Si está en Microsoft Windows, haga clic en **Inicio > Apagar > Reiniciar**.
2. Apenas se encienda la computadora, presione la tecla **F10** y manténgala oprimida hasta que ingrese a Computer Setup.



Si usted no presiona la tecla **F10** en el momento apropiado, deberá reiniciar la computadora y presionar nuevamente la tecla **F10** para tener acceso a la utilidad.

3. Use las teclas de flecha para seleccionar **Cargar Valores Predeterminados Optimizados**, y luego presione **Intro**.
4. Para aplicar y guardar los cambios, presione **F10** o seleccione **Guardar y Salir de Configuración** y presione **Intro**.

Para obtener más instrucciones acerca del restablecimiento de contraseñas, consulte la *Guía de Administración de Computadora de Escritorio* en el *CD de Documentación*. Para obtener instrucciones acerca de Computer Setup, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación*.

Uso del Interruptor CMOS para restablecer la CMOS



Utilice este método para restablecer el CMOS si no puede acceder a Computer Setup. Si puede acceder a Computer Setup, consulte la sección previa para obtener instrucciones sobre el uso de Computer Setup para restablecer el CMOS.

1. Apague la computadora y todos los dispositivos externos y desconecte el cable de alimentación del tomacorriente.
 2. Desconecte el teclado, el monitor y cualquier otro equipo externo conectado a la computadora.
-



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de daños personales provocados por descarga eléctrica o quemaduras, asegúrese de desconectar el cable de alimentación del tomacorriente y deje que los componentes internos del sistema se enfrien antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está enchufada al tomacorriente, siempre hay voltaje aplicado a la placa de sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable de alimentación, se pueden producir daños en el equipo.



PRECAUCIÓN: La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o equipos opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de estar libre de electricidad estática, tocando por algunos segundos un objeto metálico conectado a tierra. Para obtener más información, consulte la guía *Información Normativa y de Seguridad* en el CD de Documentación.

3. Retire la cubierta de la computadora o el panel de acceso.

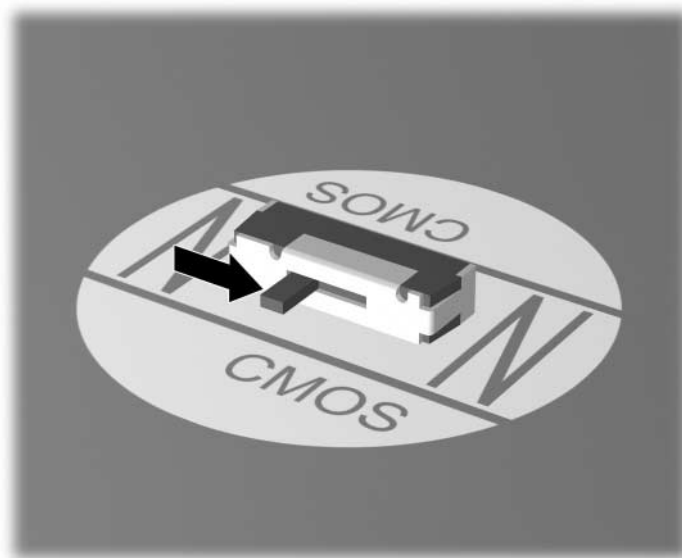


PRECAUCIÓN: Al deslizar el interruptor CMOS se restablecerán los valores CMOS a los valores predeterminados de fábrica y se borrará toda la información personalizada, incluyendo contraseñas, números de activos y configuraciones especiales. Es importante hacer copias de respaldo de las configuraciones de CMOS de la computadora antes de restablecerlas en caso de necesitarlas más tarde. Las copias de respaldo se realizan fácilmente mediante Computer Setup. Consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación* para obtener más información acerca del respaldo de la configuración CMOS.

4. Deslice el interruptor CMOS en la dirección exhibida en la ilustración a continuación y manténgalo presionado por lo menos cinco segundos después de que se apague la luz del Modo En Espera. Se requieren cinco segundos para asegurarse de que el CMOS se haya borrado completamente.



Asegúrese de desconectar el cable de alimentación de CA del tomacorriente. El interruptor CMOS no eliminará el CMOS si el cable de alimentación está conectado.



Interruptor CMOS



Para obtener ayuda para la ubicación del interruptor CMOS y otros componentes de la placa de sistema, consulte el Mapa de Partes Ilustradas (IPM) de ese equipo en particular.

5. Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
 6. Reconecte los dispositivos externos.
 7. Enchufe la computadora y enciéndala.
-



Recibirá mensajes de error de POST luego de borrar el CMOS y reiniciar informándole que se han producido cambios en la configuración. Utilice Computer Setup para restaurar sus contraseñas y todas las configuraciones especiales del sistema junto con la fecha y hora.

Para obtener más instrucciones acerca del restablecimiento de contraseñas, consulte la *Guía de Administración de Computadora de Escritorio* en el *CD de Documentación*. Para obtener instrucciones acerca de Computer Setup, consulte la *Guía de la Utilidad Computer Setup (F10)* en el *CD de Documentación*.

Copia de Seguridad de la CMOS

Hacer copias de respaldo es fácil. El ROMPAQ de la utilidad Guardar/Cargar de CMOS se puede encontrar en <http://www.hp.com> bajo el soporte y los controladores para HP Business Desktop dx5150. Descargue los archivos de ROMPAQ en una carpeta de un dispositivo de almacenamiento extraíble (como un DriveKey).

Para hacer copias de respaldo del CMOS:

1. Asegúrese de que la computadora a ser respaldada esté encendida. Conecte el dispositivo de almacenamiento a la computadora.
2. En Windows, haga clic en **Inicio > Ejecutar**, escriba **CMD**, y haga clic en **Aceptar** para abrir una ventana de comando DOS.
3. Escriba **N:\folder\BIOS.exe SAVE:ABC001.DAT** (donde *N* es la letra que corresponde a la unidad de almacenamiento extraíble) para guardar la configuración CMOS en el dispositivo de almacenamiento extraíble.
4. Asegúrese de que la computadora de destino esté encendida. Conecte el dispositivo de almacenamiento a la computadora de destino.
5. En Windows, haga clic en **Inicio > Ejecutar**, escriba **CMD**, y haga clic en **Aceptar** para abrir una ventana de comando DOS.
6. Escriba **N:\folder\BIOS.exe LOAD:ABC001.DAT** (donde *N* es la letra que corresponde a la unidad de almacenamiento extraíble) para cargar la configuración personalizada de CMOS en el sistema de destino.

Configuración de Salida de Audio Analógico/Digital

Algunas computadoras pueden tener una solución de audio integrada que admite parlantes externos digitales o analógicos. Estos sistemas son capaces de autodetectar el tipo de parlante y de emitir la señal correcta. Para cambiar manualmente entre analógico, digital y autodetección, realice estos procedimientos basándose en el sistema operativo.



Si define el **Modo de Salida**, como digital, el parlante interno y los parlantes analógicos externos no utilizarán la salida de audio hasta que vuelva a cambiar a un modo de autodetección o analógico. Si define el **Modo de Salida**, como analógico, los parlantes digitales externos no funcionarán hasta que cambie el modo de salida a modo de autodetección o digital.

En Microsoft Windows XP:

1. Haga clic en **Inicio >Panel de Control** y haga doble clic en el icono **Dispositivos de Sonido, Audio y Voz**.
2. Seleccione la ficha **Hardware**.
3. Resalte el dispositivo de audio correspondiente.
4. Haga clic en **Propiedades** para abrir el panel **Propiedades de Dispositivo**.
5. Haga clic en la ficha **Propiedades**.
6. Haga clic en el símbolo “+” junto a los **Dispositivos de Audio** para expandirlos.
7. Haga clic en el controlador correspondiente para resaltarlo.
8. Haga clic en **Propiedades**.
9. Haga clic en **Configuración**.
10. Cambie el **Modo de Salida** a la configuración deseada.
11. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el panel **Propiedades**.
12. Cierre el **Panel de Control**.

Índice

B

batería, reemplazo 2-6

C

CD-ROM o DVD, problemas de 2-49

CMOS

- borrado y restablecimiento B-3

- interruptor B-4

- copiado de respaldo B-7

códigos audibles A-5

códigos de error A-1

códigos de señales sonoras A-5

códigos numéricos A-2

configuración de puente 2-19

consejos útiles 2-4

contraseña

- borrado B-1

- recursos B-1

- restablecimiento del puente B-2

- supervisor B-1

- usuario B-1

contraseña de seguridad B-1

contraseña de supervisor B-1

contraseña de usuario B-1

D

Diagnósticos para Windows

- barra de herramientas 1-5

- barra de menú 1-5

- detección 1-2

- ejecución de pruebas 1-6

- información general 1-1

- instalación 1-3

disco duro, problemas de 2-18

L

luces

- luz de Encendido intermitente A-5

- teclado PS/2 intermitente A-5

luces intermitentes A-5

M

memoria

- solución de problemas 2-46

monitor

- caracteres atenuados 2-25

- pantalla en blanco 2-22

- revisión de las conexiones 2-5

- video borroso 2-25

P

pantalla de hora y fecha 2-6

pantalla en blanco 2-22

POST

- activación de mensajes de error A-1

- mensajes de error A-1

problemas

- acceso a Internet 2-52

- audio 2-28

- CD-ROM y DVD 2-49

- disco duro 2-18

- disquete 2-14

- Drive Key 2-51

- general 2-6

- impresora 2-33

- instalación de hardware 2-38

- memoria 2-46

- menores 2-4

- mouse 2-36

- pantalla 2-22

- procesador 2–48
- red 2–41
- sistema de alimentación 2–11
- software 2–55
- teclado 2–34
- unidades ópticas 2–49
- problemas con el mouse 2–34
- problemas con la impresora 2–33
- problemas con la red 2–41
- problemas con unidades ópticas 2–49
- problemas de acceso a Internet 2–52
- problemas de audio 2–28
- problemas de disquetes 2–14
- problemas de Drive Key 2–51
- problemas de instalación del hardware 2–38
- problemas de monitor 2–22
- problemas de procesador 2–48
- problemas de software 2–55
- problemas del sistema de alimentación 2–11
- problemas generales 2–6
- Prueba Rápida Automática de Encendido
A–1

R

- Recurso Wake-on-LAN 2–41
- restablecimiento
 - CMOS B–1
 - puente de contraseña B–1

S

- salida de audio D–1
- software
 - protección 1–12
 - restauración 1–12
- Soporte al Cliente 2–2, 2–56

T

- teclado
 - prueba 2–4
 - solución de problemas 2–34

U

- Utilidad de Registro de Configuración
 - ejecución 1–11
 - información general 1–10
 - instalación 1–11